

附表 2

## 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

## 106 年度 1 至 6 月為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構) 或單位 名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎流程 (200 分)	服務遞送 (300 分)	服務量能 (200 分)	服務評價 (200 分)	開放創新 (100 分)		
01	都歷遊客中心	181.50	272.50	165.00	182.50	82.50	884.00	1-3
02	花蓮遊客中心	176.00	256.50	160.00	174.50	82.50	849.50	4-6
03	秀姑巒溪遊客 中心	171.50	257.00	159.50	169.00	79.50	836.50	4-6
04	奚卜蘭遊客中 心	169.50	252.50	160.00	167.00	80.00	829.00	4-6

考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁，並將考核意見優缺點送受考單位考進。

附表 3

**交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處**  
**106 年度 1 至 6 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表**

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	都歷遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員及替代役能注意遊客進出、態度親切，回應問題迅速、確實，並熱心說明。</li> <li>2. 遊客中心內部設施完整、環境整潔、展場有特色。</li> <li>3. 行動單車服務有創意、形象佳等。</li> <li>4. 旅遊資訊摺頁類別多、擺放整齊，架上貼有 QRCode，便利遊客獲取資訊。</li> <li>5. 運用行動東海岸 APP、藍牙推播服務介紹戶外藝術品，有創意。</li> <li>6. 訂有各項申辦業務表單與明確作業流程。</li> <li>7. 針對不同遊客需求，主動提供「行程 i 幫手」客製化行程規劃服務。</li> <li>8. 除每月進行滿意度調查，並運用遊客意見箱、留言本等多元管道，蒐集遊客對服務需求。</li> </ol> <p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分設施損壞，如海洋區。</li> <li>2. 廁所旁往一樓之轉角處，避難方向指示牌示燈鬆脫。</li> <li>3. 室內展場說明，可多運用資訊科技，如建置 QRcode 語音引導等。</li> <li>4. 建議將各項申辦業務表單整理成冊，避免散置。</li> <li>5. 服務人員不知本處行政資訊網有提供常見問題(Q&amp;A)，請業務課周知各服務台人員並請其熟悉各項問題內容。</li> <li>6. 服務台之平放電腦螢幕色調異常應檢修。</li> </ol>
02	花蓮遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃台人員，積極主動洽詢遊客需求且態度親切，服務項目明確，能確實提供各項服務，並就民眾申請事項紀錄詳實；對遊客之洽詢內容不知時，會洽較熟悉之同仁協助。</li> <li>2. 各應備服務設施齊全維持正常使用(如服務鈴、飲水機及提供 I-Taiwan 無線上網)</li> <li>3. 文宣摺頁等旅遊資訊能提供足夠且適當之量及訊息。</li> <li>4. 展示室雖舊，仍能適度解說導引，此項已配合處年度辦理整修。</li> <li>5. 遊憩課所訂應填報表格，各應備書面查核卷冊，均有整理及定期回報遊憩課。</li> <li>6. 除定時之影片播放外，就遊客臨時提出時，亦提供該項服務。</li> </ol>

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>7. 針對遊客留言反映事項，已逐項檢討改善。</p> <p>8. 受理街頭藝人表演申請，提供多元旅遊服務。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1. 遊客停車場連結至遊客中心之階梯，因滲水所產生之石灰石白花，在安全允許情況下，可試著用鹽酸類清潔劑整理去除。</p> <p>2. 可主動與餐廳租賃業者研商，就該場地部份地面拱起及護簷生鏽等，以開口合約辦理修復事宜。</p> <p>3. 停車場欄杆部份腐朽(含大石鼻山部份)，較小部份宜以開口合約辦理修復事宜，較大者宜請工務課評估改善或改道。</p> <p>4. 餐廳租賃業者與環保局及私人投資之充電站，如何安排遊程及活化使用(如花蓮南海低碳小旅遊)，建議由管理站進一步瞭解及協商。</p> <p>5. 垃圾子車應擺放於適當位置，以避免影響遊客動線，造成觀感不佳。</p>
03	秀姑巒溪遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 遊客中心位於室內，空間雖小，但有座椅、電腦、I-Taiwan 無線上網、飲水機、哺集乳室等設施；各類文宣摺頁展示、紀念品展售等，能提供小而齊全、舒適的服務空間。</p> <p>2. 各應備齊之書件均完整陳列，就詢問遊程、交通、泛舟體驗及附近景點等資訊亦能瞭解說明。</p> <p>3. 環境(含公廁)清潔及美觀，並能確實提供各項服務。</p> <p>4. 針對遊客留言反映事項，已逐項檢討改善。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1. 只有泛舟客群來時，才有人走出遊客中心，服務台及人員均缺乏主動性(或可暫設一室外活動檯)。</p> <p>2. 整體建物及展示室更新事項，業列入處工程建設計畫內辦理。</p>
04	奚卜蘭遊客中心	<p><b>優點：</b></p> <p>1. 建物外部整體環境整潔、植栽綠美化良好，室內提供怡人舒適的休憩空間。</p> <p>2. 服務人員親切，對當地周邊遊程、餐飲、住宿、交通等配合資訊亦能掌握及說明。</p> <p>3. 餐飲及旅遊服務空間及格局，裝修良好舒服，讓人入訪，即能有完全放鬆及減壓之感。</p>

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p><b>建議改進事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 此類已租賃出去之遊客中心，本質上與處之其他遊客中心有些差異，尤其表報不同及回報機制，或應將遊客中心考核納入契約規定，並一視同仁處理。</li> <li>2. 有關周邊待改善項目計3項： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)面牆污濁、水漬、青苔應商洽管理站協助處理。</li> <li>(2)門前樹穴已死亡之樹木，是否將樹頭移除以免日後與施作中之藝術品衝突。</li> <li>(3)鋼構棚架及指示牌已有生鏽，宜洽管理站或管理課處理。</li> <li>(4)戶外景觀植栽中，於階梯旁有裸枯木應移除；至於台灣海桐，有部份煤煙病為害現象，宜查明處理。</li> </ol> </li> <li>3. 服務項目較不明確，另可提供遊客之服務較其他遊客中心少，建議改由借問站型式運作。</li> <li>4. 服務人員態度良好，但未著服務背心，一般遊客較難辨識。</li> <li>5. 台11線上鄰近遊客中心路側，設有咖啡輕食招牌，影響整體視覺景觀。</li> </ol>